



電話対応の心構えと対応の基本①



<研修のポイント>

- ・ 電話対応3つのポイント
- ・ 電話対応の基本姿勢
- ・ 電話の受け方とかけ方の基本



お客様に満足していただくための

電話応対 3つのポイント

正確

迅速

丁寧

相手の要望や意見を**正確**につかみ

適切に簡潔に答えることが大切



いろは工業の
山田様で
いらっしやい
ますね



いろは工業
山田様より
時間変更の
ご連絡あり

相手や自分の大切な時間を

無駄に使わない心遣い



お客様を大切に思う「心」が 「声」を通してお客様に伝わる

